

DAFTAR RUJUKAN

- Bahar, A. dan H. Sjahrudin. 2017. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Minat Beli Ulang".
- Bloemer *et al.* 1998. "Customer Loyalty in Extended Service Settings". *International Journal of Service Industry Management*, Volume 10, Nomor 3.
- Cristobal, Eduard, *et al.* 2007. "Perceived e-Service Quality (PeSQ) Measurement Validation and Effects on Consumer Satisfaction and Web Site Loyalty". *Managing Service Quality*, Volume 17, Nomor 3 (hlm. 317-340).
- Dibyantoro, dkk. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Tabungan BTN Batara. Studi Kasus: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang". *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, Volume 2, Nomor 3 (hlm. 247-259).
- Dixon, Anthony. 2013. "Assessing the Economic Impact of Sport Tourists". *Expenditures Related to a University's Baseball Season Attendance*.
- Durianto, *et al.* 2004. *Strategi Menaklukan Pasar melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek (Cetakan Tiga)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fleming, N. 2016. *The Customer Loyalty Loop: The Science Behind Creating Great Experiences and Lasting Impressions. First Edition*. New Jersey: Career Press.
- Fortuna, I., dkk. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah pada Jasa Pengiriman J&T Express Cabang Lumajang (Studi Kasus pada J&T Express Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang)". *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, Volume 14, Nomor 2 (hlm. 290-293).
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang : B.P. Universitas Diponegoro Semarang.
- Gitomer, Jeffrey. 2008. *Konsep Loyalitas Nasabah: Buku Pemikiran Interaktif Pertama*. Charlotte, Carolina Utara: Lito Press.
- Griffin, Em. 2012. *A first Look at Communication Theory*. New York: McGraw-Hill Companies.

- Harun, Haidir. 2006. *Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Produk Telkom Flexi. (Studi Kasus PT. Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang)*. Tesis (tidak diterbitkan). Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Hidayat, Rachmad. 2009. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 11, Nomor 1 (hlm. 59-72).
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa, Sumber Daya Manusia, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kartajaya, Hermawan. 2003. *Mark Plus on Strategy*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., and K. L. Keller. 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi kesebelas*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Larasati, dkk. 2013. "Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Coffee Toffee Jatim Expo di Surabaya". *Jurnal Gema Aktualita*, Volume 2, Nomor 2, (hlm. 7-17).
- Lee, Hyung Seok. 2013. "Major Moderators Influencing the Relationships of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty". *Asian Social Science*, Volume 9, Nomor 2 (hlm. 1-11).
- Medhika, Nyoman Gede Aditya Jaya. 2018. "Peran Keunggulan Bersaing dalam Memediasi Orientasi Pasar dan Orientasi Kewirausahaan dengan Kinerja UKM". *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, Volume 1, Nomor 2 (hlm. 1-18).
- Minh, Ngo Vu dan Nguyen Huan Huu. 2016. "The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector". *Journal of Competitiveness*, Edisi Khusus (hlm. 103-116).
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian. Cetakan ke-9*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Octavia, Ria. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Index Pada PT. Bank Index*

Kantor Cabang Lampung. Tesis (tidak diterbitkan). Program Pascasarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung Bandar Lampung.

Parasuraman, *et al.* 1988. “Serqual A. Multiple Item for Measuring Customer Perception of Service Quality”. *Journal of Retailing*, Volume 64, Nomor 1 (hlm. 12-40).

Pardede, Marulak. 2020. *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2002.

Pritandhari, Meyta. 2015. “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah dan Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing (Studi pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo)”. *Jurnal Promosi Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, Volume 3, Nomor 1 (hlm. 50-60).

BPD Seririt Tahun 2021.

Payangan, Otto R. 2013. *Pemasaran Jasa Parawisata*. Bogor: IPB Pers.

Putra, Y. E. dan N. Aziz. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang.” *European Journal of Marketing*, Volume 27, Nomor 9 (hlm. 19-35).

Putri, Desak Ayu Made Marcellina Dewi Giri dan I Gst. A. Kt. Gd. Suasana. 2017. “Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah”. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 6, Nomor 11, (hlm. 6271-6297).

Rahmat, H. 2013. *Statistika Penelitian*. Bandung: Pustaka

Risal, T. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada BMT Kampong Syariah. *JMB (Jurnal Manajemen dan Bisnis)*, Volume 1, Nomor 1.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.

Sarker, Md. Abdus Salam dan NRM. 2013. “Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Retail Banking: A Study on Some Private Commercial Banks in Bangladesh”. *Journal Green University Review*, Volume 4, Nomor 1-2, (hlm. 68-77).

Sarwono, J. 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi.

- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Selnes, F. 1993. "An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty". *European Journal of Marketing*, Volume 27, Nomor 9 (hlm. 19-35).
- Setiadi, Nugroho J. 2013. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Somantri, Ating dan Sambas Ali Muhidin. 2006. "Objek dan Metode Penelitian". Tersedia pada elib.unikom.ac.id. Diakses 1 September 2020.
- Subawa, I. G. B. dan E. Sulistyawati. 2020. "Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi". *E-Jurnal Manajemen*, Volume 9, Nomor 2 (718-736).
- Sugiyono, Prof, Dr. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen - Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sunjoyo, dkk. 2013. *Aplikasi SPSS untuk SMART Riset*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah. Cetakan Ketiga*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia Tahun 2004.
- Suwandi, Sarwiji. 2012. *Penelitian Tindakan Kelas (PTK) dan Penulisan Karya Ilmiah*. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Tahuman, Zainuddin. 2016. "Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah serta Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing". *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Volume 4, Nomor 3 (hlm. 445-460).
- Telagawathi, Ni Luh W. Sayang dan Ni Nyoman Yulianthini. 2020. "Kepuasan Pelanggan terhadap Citra Perusahaan dan Switching Barrier serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi di Bali". *Bisma : Jurnal Manajemen*, Volume 6, Nomor 1 (hlm. 59-67).
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta : Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Trisnayani, I Dewa Ayu Mas Dewi dan Putu Yudi Setiawan. 2014. "Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 3, Nomor 10 (hlm. 2903-2922).
- Ulfa, M. dan R. Mayliza. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PDAM Kota Padang".
- Wijaya, Ida Bagus Surya dan Kastawan Mandala. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Persepsi Nilai Nasabah yang Dimediasi oleh Persepsi Risiko". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 7, Nomor 5 (hlm. 2652-2679).
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yaqin, Ainul dan Aniek Maschudah Ilfitriah. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking di Surabaya". *Journal of Business and Banking*, Volume 4, Nomor 2 (hlm. 245-260).
- Yudiatmaja, Fridayana. 2017. *Analisis Jalur: Perhitungan Manual dan Aplikasi Komputer Statistik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Yusnaini. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Swasta". *Jurnal Dinamika Akuntansi*, Volume 2, Nomor 1 (hlm. 1-9).
- Zakiy, Muhammad dan Evrita Putri Azzahroh. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 3, Nomor 1 (hlm. 3953-3959).